

アンケート調査から見える病院ボランティア活動の課題 ～ 中東遠総合医療センターの事例から ～

掛川市・袋井市病院企業団立中東遠総合医療センター〇人見嘉之・渡邊江里・森下博充

要旨

開かれた病院を目指す医療機関では、患者と医療機関をつなぐ病院ボランティアが大きな役割を果たしている。当院では不慣れな来院者への案内や車椅子の介助など病院にとってなくてはならない存在となっている。さて、医療機関を取り巻く環境が大きく変化する中、どのようにすれば病院ボランティア活動が持続的な活動に結びつけられるのか。当事者が中心となり実施したアンケート調査を紐解きながら考察する。なお、自由記述欄の分析については従来、分析者の個人の力量や経験に左右されきた分析方法から見直し、テキストマイニングツール「KH Coder」を取り上げ動向分析する。

1 目的

病院ボランティアリーダーが中心となり、他病院の活動状況などを参考に組織のあり方を会員に伺うアンケート調査を実施。これからの病院ボランティア活動の推進に役立てる。

2 方法

調査票については、病院ボランティアリーダーと話し合い、内容を検討した。対象者は、病院ボランティア登録者は66人である。9月開催の「病院ボランティア研修会」の参加者への配布・回収。併せて病院ボランティア活動に従事した方へ留め置き法により実施した。調査票の回収は無記名とし、個人が特定されないように統計的な処理を行った。なお、いずれも調査の趣旨を説明し、同意を得た。回収率は56%である。

3 結果

当院の開院と同時に発足した病院ボランティア活動は、発足当時と比較して男女の構成比率に大きな変化はない。年齢階層は、65歳～74歳と75歳以上の方で約半分を占めている。

活動母体の組織化では、約6割は望んでいない。役員の担い手調査では、約3割のみなさんがその時に考えると回答しており、周りの様子を気にかけながら空気を読むという微妙な関係性も読み取れる。テキストマイニングでは、ネットワーク分析のうち共起ネットワークを活用した。分析の結果、次の6つテーマに分類できる。

- ①価値観の多様性
- ②質の向上と業務改善
- ③組織化を問うアンケート調査への疑問
- ④病院側の受け入れ体制の充実
- ⑤患者・ボランティア・医療従事者が一緒に楽しめるコンサートの開催
- ⑥自由な雰囲気の継続

4 考察

本研究は、組織化についての意見を伺うアンケート調査の分析であり、当事者の率直な声を受けとめ、今後の活動に生かすことを目的としている。

当院の病院ボランティアは、開院以来活動を継続している方が多く、そのためボランティア自身の高齢化が進んでいる。新たな担い手の開拓は、持続可能な活動には欠かせない。また、病院ボランティア活動は活動内容がわかりやすく、誰もが参画しやすい反面、プライバシーへの配慮や感染対策などの制約がある。初めての登録者には、病院や活動内容の見学などと併せて十分なレクチャーと事前研修が必須である。

5 まとめ

浮かび上がった課題から具体的な活動提言では、①専任のボランティアコーディネータの配置 ②スキルアップ ③ボランティア相談窓口の充実 ④病院全体でボランティア活動をともに支える体制づくり ⑤誰もが楽しめるイベントの開催 ⑥他の団体との交流 などに整理できる。病院ボランティア自身は、地域住民の一人として病院を見ている。これは医療従事者と異なる眼差しで病院を見ていることにつながり、より親しまれ、信頼される地域医療の拠点としての病院づくりに結びつく。院長・宮地正彦は「病院ボランティアは地域の代表でもある」と発言している。病院が単なる医療機関に留まることなく、地域の拠点施設として機能し続けていくために、オンブズマンのような役割も果たしている。今後は病院ボランティア協働して、県内の他団体の実情把握に努め、つながりを大切にしながら病院ボランティアグループのネットワーク化を目指したい。

倫理的配慮…本事業は、中東遠総合医療センター臨床研究倫理審査委員会の承認済みである。